

3. 外部評価の評価機関実態調査

1) 調査概要

外部評価の評価機関の実態ならびに現在の課題を把握、分析することで現在の課題を抽出し、今後の外部評価の質向上に繋げる。また、調査結果は都道府県が選定評価機関に対して業務実態を把握して適切に監督指導するための検討の素材、サービス評価の普及啓発等の資料として活用することを目的とする。

[調査対象]

道府県が平成22年11月末現在に選定しているグループホーム、小規模多機能型居宅介護事業所の外部評価を行う評価機関をワムネットから検索し、214機関を対象とした。(東京都は除く。ワムネットに掲載されていない県については各自治体のホームページ上で確認)

なお、複数の道府県から選定されている評価機関については、道府県毎の実施状況についての回答を得ている。

[調査期間]

平成22年12月17日～平成23年1月末日

[調査方法]

調査票の電子データをメールにて送信、回収した。(一部FAXにて送信、回収)

[回収]

発送：213評価機関(1評価機関が音信不通のため213となった)

回収：109件(うち1件欠損値) 回収率：51.2%

<回答道府県別数>

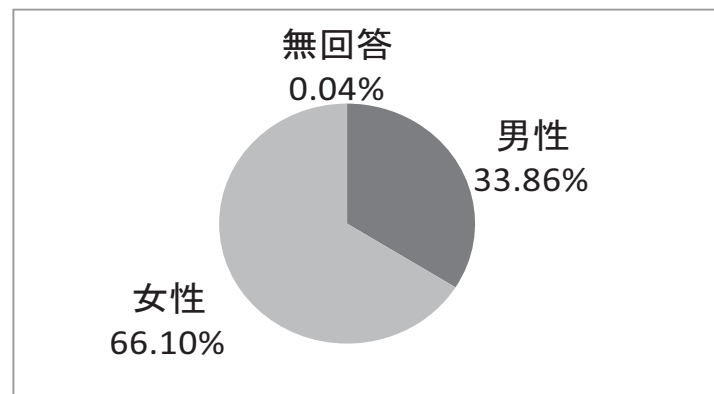
県 ID	道府県	評価機関数	返送数	県 ID	道府県	評価機関数	返送数	
01	北海道	9	5	25	滋賀	4	2	
02	青森	2	2	26	京都	2	1	
03	岩手	2	2	27	大阪	10	7	
04	宮城	3	1	28	兵庫	10	2	
05	秋田	3	2	29	奈良	4	0	
06	山形	4	3	30	和歌山	6	2	
07	福島	3	0	31	鳥取	7	4	
08	茨城	2	1	32	島根	6	4	
09	栃木	5	2	33	岡山	4	1	
10	群馬	2	2	34	広島	6	2	
11	埼玉	7	5	35	山口	1	1	
12	千葉	14	4	36	徳島	1	1	
14	神奈川	4	4	37	香川	1	0	
15	新潟	4	3	38	愛媛	2	2	
16	富山	4	2	39	高知	1	1	
17	石川	12	1	40	福岡	8	5	
18	福井	2	1	41	佐賀	2	1	
19	山梨	1	1	42	長崎	4	3	
20	長野	10	4	43	熊本	6	3	
21	岐阜	4	3	44	大分	5	2	
22	静岡	9	6	45	宮崎	2	2	
23	愛知	8	4	46	鹿児島	5	2	
24	三重	1	1	47	沖縄	2	2	
						計	124	109

2) 調査結果

(1) 所属、または採用している評価調査員について（有効回答数は106）

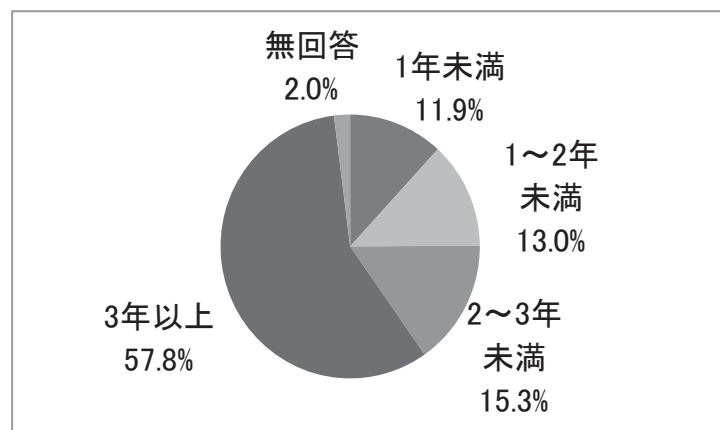
①性別

	人数	割合
全体	2,333	100.00%
男性	790	33.86%
女性	1,542	66.10%
無回答	1	0.04%



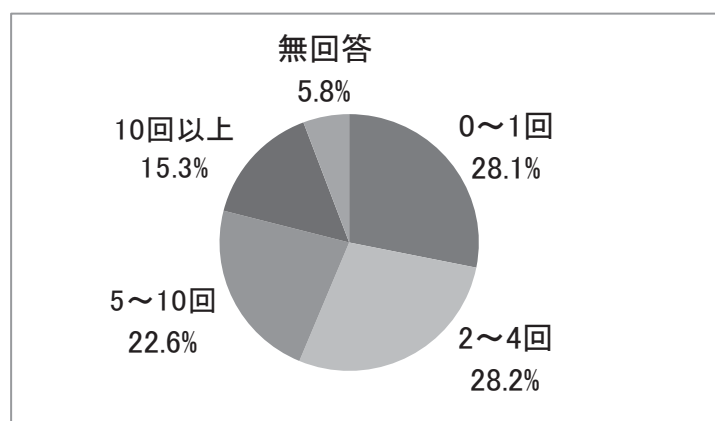
②経験年数

	人数	割合
全体	2,333	100.0%
1年未満	277	11.9%
1～2年未満	304	13.0%
2～3年未満	357	15.3%
3年以上	1,348	57.8%
無回答	47	2.0%



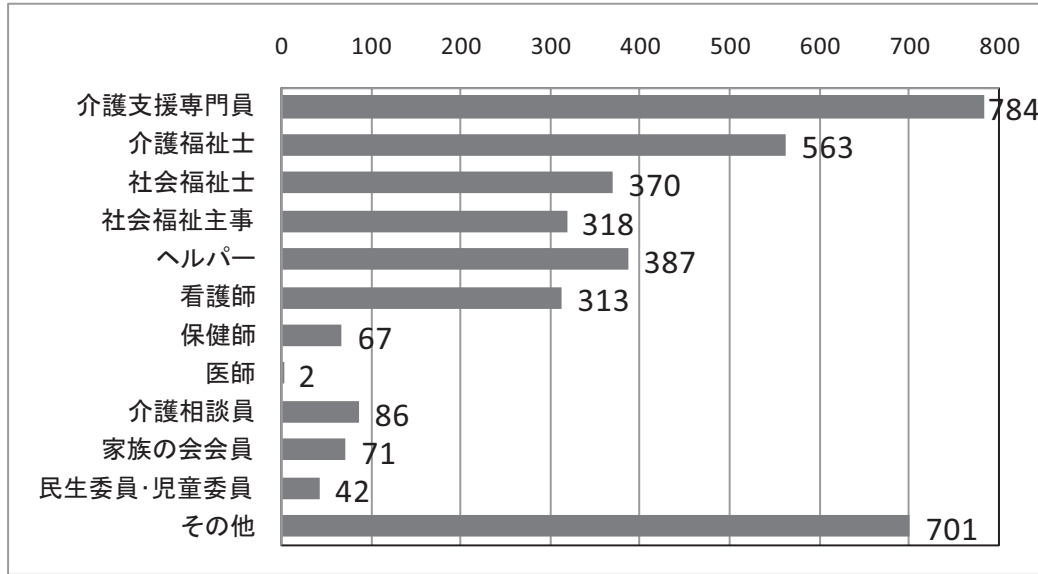
③年間活動

	回答数	割合
全体	2,333	100.0%
0～1回	656	28.1%
2～4回	658	28.2%
5～10回	528	22.6%
10回以上	356	15.3%
無回答	135	5.8%



④評価調査員の取得資格や団体等所属の状況（複数回答有）

	回答数	割合 (評価調査員 2,333 名中)
介護支援専門員	784	33.6%
介護福祉士	563	24.1%
社会福祉士	370	15.9%
社会福祉主事	318	13.6%
ヘルパー	387	16.6%
看護師	313	13.4%
保健師	67	2.9%
医師	2	0.01%
介護相談員	86	3.7%
家族の会会員	71	3.0%
民生委員・児童委員	42	1.8%
その他	701	30.0%



(2) 平成22年度の評価調査員研修の実施(参加)状況について

①新規養成研修

	回答数	平均	最小	最大
研修回数	102	0.38回	0回	1回
研修受講者数	102	5.3人	0人	26人

②フォローアップ研修

	回答数	平均	中央値	最小	最大
研修回数	104	1.61回	1回	0回	9回
研修受講者数	103	15.3人	10人	0人	71人

a. 研修回数

	0回	1回	2回	3回	4回	5回	6回以上	無回答	合計
機関数	19	50	18	6	3	3	5	4	108
(%)	17.6	46.3	16.7	5.6	2.8	2.8	4.6	3.7	100.0

b. 受講者数

	0人	1人以上 10人未満	10人以上 20人未満	20人以上 30人未満	30人以上	無回答	合計
機関数	22	25	28	10	18	5	108
(%)	20.4	23.1	25.9	9.3	16.7	4.6	100.0

(3) 各年度の外部評価実施件数について

①平成 21 年度外部評価件数

	回答数	平均	中央値	最小	最大
グループホーム	108	48.9 件	39 件	0 件	153 件
小規模多機能	108	9.29 件	8.5 件	0 件	30 件

a. グループホーム

	0 件	1 件以上 10 件未満	10 件以上 30 件未満	30 件以上 50 件未満	50 件以上 100 件未満	100 件 以上	合計
機関数	7	12	29	15	26	19	108
(%)	6.5	11.1	26.9	13.8	24.1	17.6	100.0

b. 小規模多機能

	0 件	1 件以上 10 件未満	10 件以上 30 件未満	30 件以上	合計
機関数	13	48	46	1	108
(%)	12.0	44.4	42.6	0.9	100.0

②平成 22 年度外部評価件数

	回答数	平均	中央値	最小	最大
グループホーム	108	49.3 件	33.5 件	0 件	164 件
小規模多機能	108	12.0 件	11 件	0 件	38 件

a. グループホーム

	0 件	1 件以上 10 件未満	10 件以上 30 件未満	30 件以上 50 件未満	50 件以上 100 件未満	100 件 以上	合計
機関数	3	14	33	14	27	17	108
(%)	2.77	12.97	30.55	12.97	25.0	15.74	100.0

b. 小規模多機能

	0 件	1 件以上 10 件未満	10 件以上 30 件未満	30 件以上	合計
機関数	6	44	54	4	108
(%)	5.6	40.7	50.0	3.7	100.0

(4) 外部評価調査の訪問調査について

①滞在時間

	回答数	平均	中央値	最小	最大
現在の滞在時間	105	5.16 時間	5 時間	1.5 時間	7.5 時間
今後必要だと思われる滞在時間	106	5.12 時間	5 時間	2 時間	8 時間

【参考－現場からの声】

※宮城県における地域推進会議（平成 22 年 10 月 4 日実施）での事業所へのアンケート「同一日調査を実施した感想」より抜粋

◆ 外部評価の時間、特に話し合いや現場をみる時間の増加を望む声あり

- ・一日で終わったことは良いが、外部評価の時間が短くなり残念。
- ・話し合いの時間があまりもてない。
- ・書類の確認に時間がかかりすぎて現場に入る時間が少ない。もっと現場を見る時間が必要。
- ・現場にいる時間が少ない。良い点、のぼしてほしい点は時間を延長しても話してほしい。
- ・本来の外部評価の内容が薄れてしまった（時間的、内容の重複）
- ・書類を確認する時間がほとんどを占めていたので、外部評価本来の目的が果たせているのか、現場を実際に目でみて感じる時間は十分足りているのか、疑問。
- ・公表と外部評価をわけて行っているため、ユニットに入る時間が少ないと感じた。

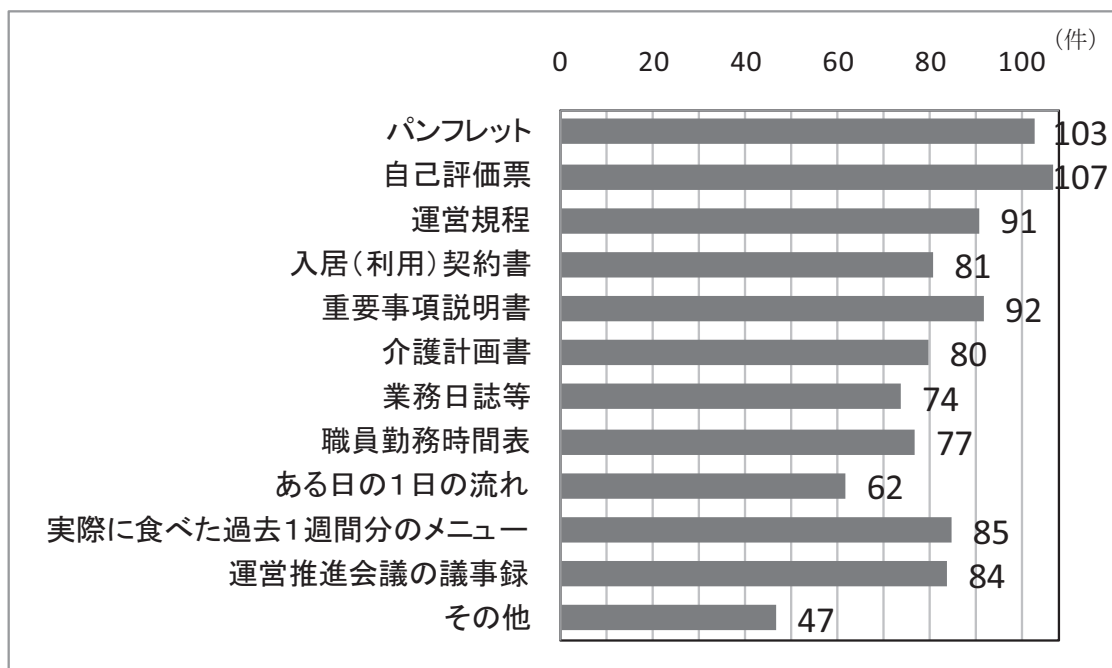
◆ 内容の薄さや忙しさを伝える声あり

- ・忙しかったことと、内容が薄かった。
- ・一日忙しいと感じたが、別の日程を組まれたら資料の準備などでさらに大変ではないかと思う。
- ・時間が足りない。重複する項目や必要と思われない項目（要件）を整理してほしい。
- ・同一日の方が一日で終わるので良い。外部評価で現場を見る時間は少なく感じるが。
- ・外部評価の時間を増やせないか。忙しすぎて現場の見学時間等が限られてくる。

②事前提出が今後も必要だと思われる書類

	回答数	全体の割合
パンフレット	103 件	95.4%
自己評価票	107 件	99.1%
運営規程	91 件	84.3%
入居（利用）契約書	81 件	75.0%
重要事項説明書	92 件	85.2%
介護計画書	80 件	74.1%
業務日誌等	74 件	68.5%
職員勤務時間表	77 件	71.3%
ある日の1日の流れ	62 件	57.4%
実際に食べた過去1週間分のメニュー	85 件	78.7%
運営推進会議の議事録	84 件	77.8%
その他	47 件	43.5%

(N=108)



[その他に挙がっていた内容]

- ・事業所広報、お便り、広報誌など：18 件
- ・研修計画：2 件
- ・事業計画：2 件

- ・家族との連絡方法がわかる資料
- ・決算書
- ・アンケート
- ・家族への配布物
- ・情報公表の基本情報にある内容
- ・取引契約書
- ・前回の評価結果
- ・情報提供表
- ・利用者の要介護度及び日常生活自立度の一覧
- ・理念：3件
- ・利用者の介護度・退所人数・職員の平均年齢・離職人数など
- ・事業所の概要（基本情報）
- ・カンファレンス記録
- ・職員会議記録
- ・介護計画書、業務日誌は実際に記入されたものが良いと思う。
- ・以前の情報提供票

(5) 評価手数料について

①評価手数料

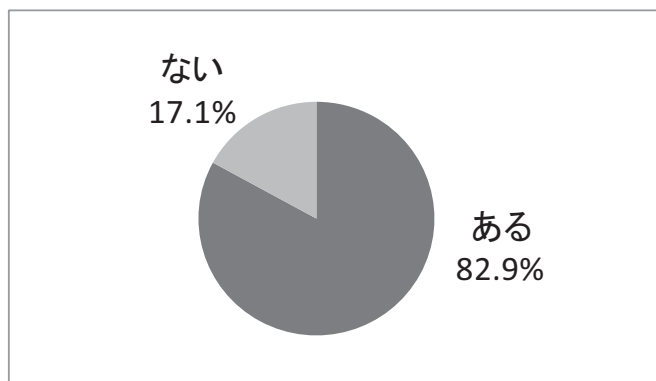
(円)

	回答数	平均	標準偏差	最小	最大
グループホーム (1ユニット)	108	77,173	73,500	38,000	200,000
小規模多機能	108	78,960	78,000	40,000	200,000

②評価手数料の算定根拠

	機関数	割合
ある	92	82.9%
ない	19	17.1%

※複数県で選定されている3機関はそれぞれ算定根拠を提出したため全回答数111



②－ a 「算定根拠がある」の場合の費用項目と割合

i 評価実施経費

	費用項目	計上している	割合
(1)	評価調査員 謝金 (主任)	91	99%
(2)	評価調査員 謝金 (サブ)	90	98%
(3)	評価調査員 旅費	88	96%
(4)	資料代 (コピー等)	82	89%
(5)	通信運搬 (送料)	87	95%
(6)	保険料	65	71%
(7)	会議費	51	55%
(8)	振込手数料	49	53%

ii 共通経費

	費用項目	計上している	割合
(1)	審査委員会経費	67	73%
(2)	調査員研修費	75	82%
(3)	事務局 人件費用	80	90%
(4)	事務局 運営費用	73	79%

iii その他

- ・「その他」としてあげられた費目には評価実施経費、共通経費に含まれると思われる費目が多数あった。(通信費、消耗品、手数料、事務関係費、賃借料、OA 機器リース料、印刷製本費、福利厚生費 等)
- ・本社と離れた地域で選定されている機関が旅費とは別に宿泊費を計上、また、調査員の旅費とは別に旅費を計上している機関がある。
- ・上記以外には事業者研修会開催経費、内部研修会費用、校正謝金、利用者調査集計分析、営業活動費、広報費、弁護士相談積み立て料、紛糾積立金・再評価実施費等が上げられていた。

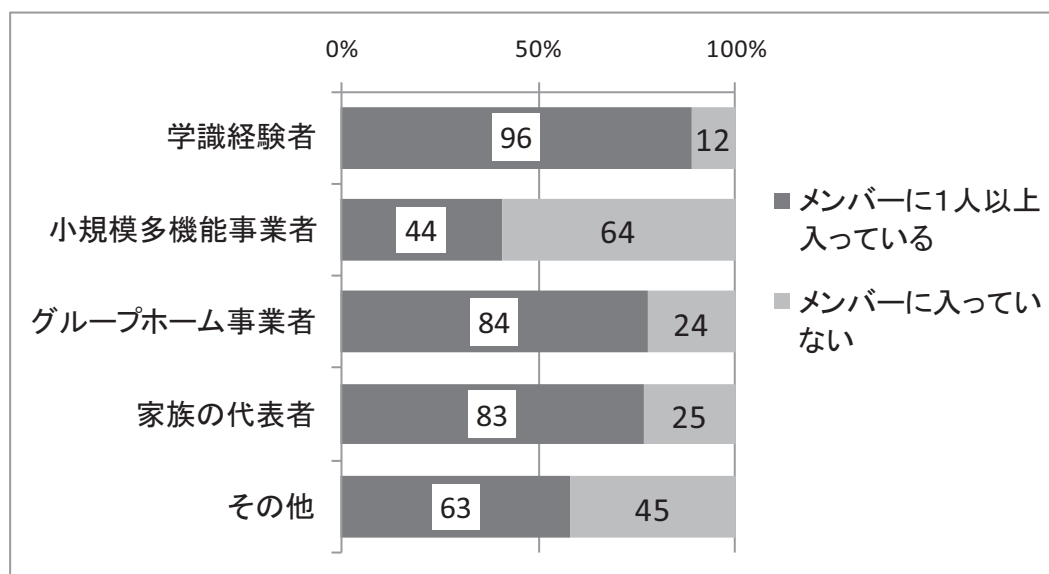
②- b 「算定根拠がない」の場合の理由

- ・他の評価機関と同額、または参考にしている。： 2 件
- ・交通費も含めて計上しており、事業所まで 5 km で行ける所と 100 k m かかるところで別料金にすると事業所に分かりにくくなってしまふ為
- ・評価機関連絡会の水準になるよう概ねの金額になるようにしている。
- ・県が一律に手数料を定めた。それに合わせて算定根拠を出した。
- ・私共が評価機関になる 3 年前より評価活動を行っている機関様が 2 件あり、その単価を基準にして設定した。
- ・県内の手数料を参考にしているが、職員調査も実施していることと、審査会において十分検討するため、審査員謝金が必要となる。本当はもっと必要である。
- ・当法人は先発大手（社協等）に半年ほど遅れて外部評価機関として認証を受けたこともあり、金額を低く設定したが、その結果運営は大変厳しく、内部事務職は無給である。また同一日の開始にあたり「行政から金額の見直しも考えられたい」との通達もあり、更なる値段を改定（値下げ）した。来年度からは値段の改定（値上げ）を図りたいと考えている。同一日の金額で、単独調査の場合はグループホーム 45,000 円、小規模多機能型ホーム 9 人まで 50,000 円である。
- ・まずは事業所への知名度を上げるため。
- ・NPO 法人の方針で、地域の評価機関の金額を参考に決定した。
- ・交通費、事務所維持費、人件費等、考慮して決めた。
- ・旅費込みである。介護サービス情報調査同一実施の場合、設定手数料（グループホーム、小規模多機能それぞれの場合）から 18,000 円の減額としている。
- ・現在の手数料については、算定根拠はない。
- ・外部評価及び公表調査手数料を合わせた金額が、これまでの外部評価手数料を上回らないように設定している。（※平成 21 年度に介護サービス情報の公表制度導入により生じた事業者負担（経費）について軽減を図った。）
- ・県及び他の評価機関との話し合いによる。
- ・事業所の立場で考えた場合に、妥当であろうと思われる金額に定めた。
- ・県として統一されております。
- ・必要経費により算定
- ・NPO 法人の本部で既に活動実績があり、行政に提出しているものがあるので、他県でも踏襲した。

(6) 審査委員会について

①審査委員会のメンバーの立場、人数

	回答数	メンバーに1人以上入っている	メンバーに入っていない
学識経験者	108	96	12
小規模多機能型 居宅介護事業者	108	44	64
グループホーム 事業者	108	84	24
認知症高齢者等の家族 の代表者	108	83	25
その他	108	63	45



[その他に記入のあった方]

- ・ 福祉施設長、社会福祉士等、福祉の専門家 (17 件)
- ・ 市民代表
- ・ 障害分野の当事者
- ・ 民生・児童委員
- ・ 評価機関関係者 (8 件)
- ・ 医療・保健関係者 (5 件)
- ・ 法律関係者 (5 件)
- ・ 理事、役員、事務局長など (9 件)

- ・ 社会保険労務士
- ・ 公認会計士
- ・ NPO法人代表者
- ・ 経営指導員
- ・ 元 行政職員
- ・ 家族の会代表
- ・ 民間企業社員（3件）
- ・ 審査委員会ではないが、苦情等の対応者として、評価に関わった調査者2名と弊社代表者、評価調査事業担当者
- ・ 審査委員会はありません。

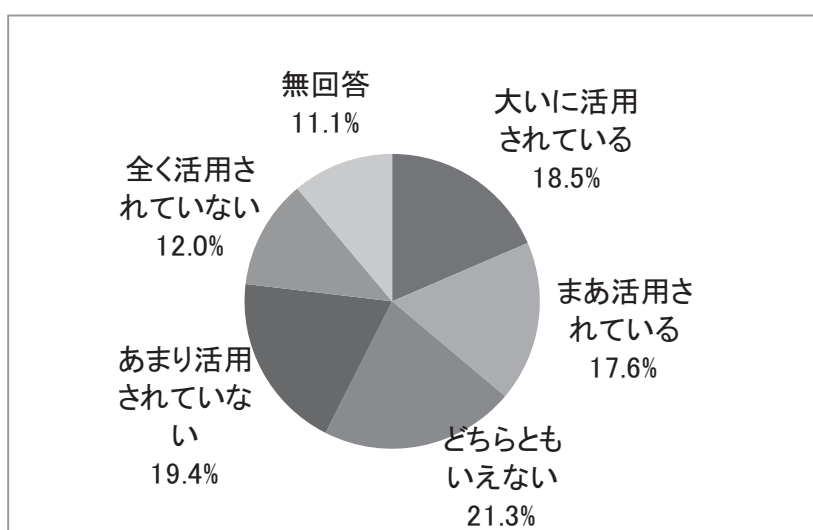
②審査委員会の開催頻度

	回答数	平均	中央値	最小	最大
開催頻度	108	2.08回	1	0	22

③審査委員会の活用状況

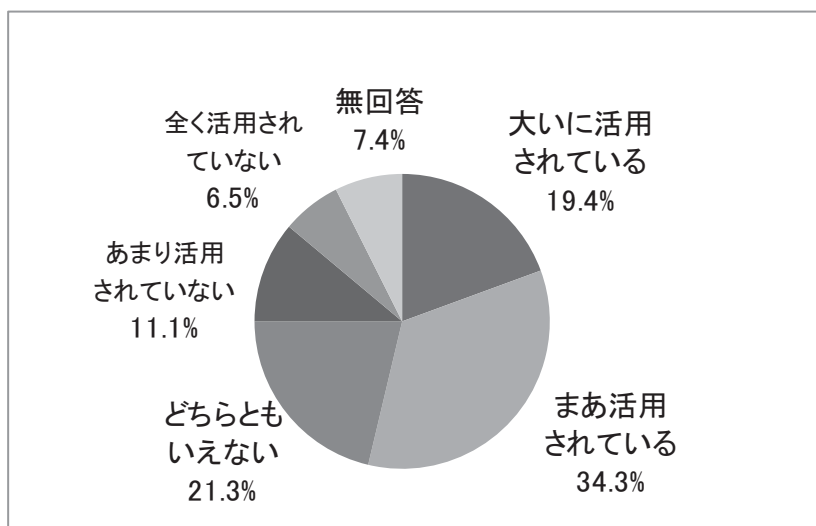
ア) 事業所から評価結果について意見があった場合

	大いに活用 されている	まあ活用 されている	どちらとも いえない	あまり活用 されていない	全く活用さ れていない	無回答
回答数	20	19	23	21	13	12
割合	18.5%	17.6%	21.3%	19.4%	12.0%	11.1%



イ) 評価事業の適正化に向けて

	大いに活用 されている	まあ活用 されている	どちらとも いえない	あまり活用 されていない	全く活用さ れていない	無回答
回答数	21	37	23	12	7	8
割合	19.4%	34.3%	21.3%	11.1%	6.5%	7.4%



(7) その他、ご意見・ご要望

①地域づくり活動に関わっている事例

- ・ 障害者団体理事、地域役員として独居世帯の見守り
- ・ 高齢者・障がい者の支援や介助
- ・ 子育て支援：2名
- ・ 民生委員、児童委員、小学校スクールガイド、薬物乱用防止指導員、町環境審議会委員、町内会副会長と共に、地域の交流館で来客対応のボランティア活動や、地域の「認知症の人と家族の会」の会員として交流会での司会進行等を担当している。その他、「健康生きがいくくりアドバイザー」として地域で講話等を実施し、成年後見人制度の理解利用促進のための活動や、「認知症にやさしい地域支援の会」を立ち上げて活動中である。同会では、認知症介護家族交流会（年6回、市、地域包括支援センターと連携）、講演会、寸劇の実施、施設見学、介護関係ビデオ鑑賞を実施している。
- ・ 認知症サポーター養成講座の主催・社会福祉士成年後見人・認知症ケア専門士認定資格取得推進・在宅高齢者虐待対応専門職チームメンバー・福祉オンブズマン
- ・ 市民後見人
- ・ 外部評価者は認知症サポーターの研修を受け、各自の地域でサポーターとして地域支援の役割を自覚している。

- ・ 商店会防犯協会会員
- ・ 各調査員が個人的に行っている活動です。
 - ・ 区の認知症をみんなで支えるまちづくり検討会
 - ・ キャラバンメイトの代表
 - ・ NPO法人 お互いさまネット〇〇団地
 - ・ 市のレクリエーション協会の地区ミニウォーク部会による地域の組織化活動
 - ・ 全国商店街支援センターのアドバイザー（商店街活性化の支援）
 - ・ 認知症サポーター講座の開催
 - ・ 民生委員
 - ・ 自治会のネットワーク作りの手伝い
 - ・ 市のワーカーズ・コレクティブとの連携
 - ・ 障害者団体との連携
 - ・ 福祉大学での講義
 - ・ 「援助者のためのスーパービジョンを広める会」での各種講座開催
 - ・ 市の介護保険（苦情・評価）調整部会委員
 - ・ 「歴史解説アドバイザー」として、文化財ウォーク、埋蔵文化財の見学会補助、小学校・児童への土器焼き体験など
 - ・ 市民成年後見人
 - ・ 町内会長
- ・ 特に地域づくり活動に参画することはないが、本県では情報公表調査員が認知症サポーター研修を受け、オレンジリングを調査の時に身に付けて訪問し、認知症への理解を側面から支える気持ちで活動している。（当社は、地域密着型サービスの外部評価と同時調査の場合のみ情報公表調査を行える。調査員全員が認知症サポーター研修を受けている。）
- ・ 認知症キャラバンメイト、市民後見人
- ・ 本年度より評価機関として活動し始めた段階であり、今後の目標として検討していきたい。
- ・ 評価機関として、現状、地域づくり活動に関わっている事例はありません。
- ・ 評価調査員が個別に関わっている活動はあると思いますが、機関側では特に把握はしていません。

②評価機関としてご意見・ご要望

- ・今年度から適用になった隔年実施の条件である「運営推進会議を2ヶ月に1回行うこと」は、厳しいとの声を事業所から聴く。行政機関は、隔年実施の条件として提示された内容に当てはめるだけなので、適正な運営が行われている事業所でも、このことが理由で隔年実施の申請が認められないとのことであった。隔年実施の条件について、再度検討していただけないか。
- ・地域密着型サービスの評価項目と利用者アンケート項目について、「小規模多機能型居宅介護」と「認知症対応型共同生活介護」とでは明らかにサービスに違いがある。国の定めた基準とはいえ現場の職員の皆様が納得して取り組んでいただけるよう一考をお願いするとともに、評価項目と利用者アンケートの項目の加除修正を検討していただきたい。「小規模多機能型居宅介護」については、開始以来5年が経過しようとしている。サービスの運用については幅広い解釈がされており、展開の仕方も定型というものがなく多様化していると思われる。勿論、外部評価自体が絶対評価であって他事業所と比較するものではないし、画一化するものではないことは大前提であるが、開始当初からの評価項目や利用者アンケート項目で、事業所や職員の方々が積極的に受審しようという気になるかという疑問である。サービスそのものが貴重な経験や並々ならぬ努力・工夫を経て進化しているにもかかわらず、それに対応した評価項目が作成されていない「無策」に近い状況では、『義務化されているから仕方なくやっている、やらされている』という意識が強くなるのは当たり前ではないだろうか。毎年行なわれる「外部評価評価機関実態調査」を否定するものではないが、むしろ、「認知症対応型共同生活介護」も含め、地域密着型サービスの現場へのアンケートを実施し、実態を把握していただき、評価項目や利用者アンケート項目が今まで通りで良いのかどうかの検証を厚生労働省にお願いしたい。県の担当部署にも再三お願いしているが、厚生労働省に上申されているのか全くわからない。何処かが、あるいは誰かが「動かなければ」イノベーションの口火にはなりません。
- ・今も解らない状態で実施しています。県での養成研修が今まで実施されず、県の事業者連絡会・研修アンケートでも言っているのですが未だに実施されていません。以前センターで活動していた方はされたと思いますが、県の対応について疑問を感じます。審査委員会は必ず設置しないといけないのでしょうか？
- ・評価項目で小規模多機能型居宅には合わない項目があり、「サービスに合わせた項目が欲しい」と評価調査員から声が寄せられています。例えば、終末医療のこと、馴染みの関係のこと、居室の環境等です。
- ・地域生活サポートセンターから出された、調査当日に事業所へ評価調査員が依頼するアンケートは、既に同じような内容のアンケートを当評価機関として独自に実施しており、調査員の研修に活用していました。サポートセンターのアンケート内容は、調査員個々の質を問う項目が多いと感じました。地域生活サポートセ

ンターが実施するアンケートなら、自己評価項目についての意見や外部評価 20 項目の妥当性、アウトカムの捉え方や今後の評価の在り方等に踏み込んだト内容も盛り込んでいただきましたかった。調査員の質は機関の努力で改善できますが、項目やシステムの改善はサポートセンターに期待するところが大です。

- ・昨年 10 月に新設された介護職員処遇改善交付金について、事業所から問い合わせがあります。厚生労働省等からの通達や改正、日々変わる福祉の状況などの情報が明確ではありません。評価調査員の資質の向上のために学習できる場を作ってください。
- ・グループホームは、調査に伺うたびに改善されてきている。これからも評価項目の見直しと第三者の目できちんと評価し、あまり格差のない事業所ができることを望みたい。
- ・グループホームだけでなく他の福祉サービスにも、監査ではない第三者の目で評価できるシステムがあっても良いのではないのでしょうか。（公表調査が廃止になった場合）
- ・都道府県により評価調査員のレベル（研修システム）に隔たりがあるようです。行政に問題があるのかもしれませんが、同時に事業所にも違いがあるのではないのでしょうか。根本的に調査員がレベルアップしなければ、現場のレベルアップは望めないと思います。
- ・事業所への書類提出依頼は必ず 2ヶ月前にはお渡しし、2週間前までの提出をお願いしていますが、なかなか期日通りの提出には至っていません。実際、事業所に連絡したり、訪問したりすると、職員の皆さんは本当にめまぐるしく働かれています。提出書類準備の煩雑さが減少できる工夫があると良いのではないかと思います。
- ・外部評価自体の制度が未だ固まっていないように思う。当自治体などは、「福祉施設第三者評価制度」に組み入れられるような動きもある。また「情報公表制度」のように、突然廃止になる事もあって、機関としてはどこまで本腰を入れて対応出来るか、判断に苦慮している。「情報公表」「外部評価」「第三者評価」等、受ける側の施設から見れば重複する内容の調査を、多額の料金を払い、貴重な時間を取られる事になるのであるから、施設から理解が得られないのも無理はない。一本化など、行政も強く係わりを持って頂き、長く存続できる強い制度の確立をお願いします。
- ・昼食代を当日支払いではなく調査料に含めたく、県に規定の書き換えを願い出る準備をしております。県に問い合わせたところ、機関の自由いうことでしたので、ご返答願います。含めたい理由 ①県内で調査料に開きがあり、昼食代を含むか含まないかについて他の機関に何ら迷惑とはならない。②調査員が支払い漏れをした場合、その後の事務手続きに手間がかかる。③事業所が金額間違い（食事が業者委託の場合に起こりやすい）した場合、その後の事務手続きに手間がかかる

る。④半数以上の事業所から本金額で領収証を書くのが面倒という声があがる(不評)。⑤食事の金額は情報公表の基本情報で確認できる。

- ・新設時は、評価が必要であるが、3年目以降は2年間隔で良いと思われる。
- ・評価した内容が利用者や事業所に役立つ内容になるための調査員の質の向上が常に課題になっている。評価機関として、外部評価員の研修は年1回2日間実施している。他にセンターのフォローアップ研修には全員参加し、個人的にそれぞれ関心あるテーマの研修に参加している。先般の大阪での研修では、他の調査機関との情報交換が大変参考になった。評価調査員が抱えている内容は共通するものが多く、情報交換の時間がもっと欲しかった。(当地は2評価機関しかないため) 要望として、以下を挙げる。 1) 評価調査員の評価実績に基づく経験別の研修を期待する: 理由は、①主任の数を増やしたいため。②目的意識を持って評価に臨んでほしいため。③自らの評価を振り返り、気付きの機会にするため。 2 他の評価機関との交流会の実施を期待する。(情報交換のため) 3) 評価機関と事業所との交流会の実施を期待する。
- ・評価調査員としてでなく、1人の面会者として入居者を訪ねると、ネットの評価報告内容と実際のサービスの内容に差異を感じ、評価に対し複雑な心境にかられる。事業所側からの評価に対する本音を聞かせてほしい。(今回のセンターの調査目的でもあると思いますが。)
- ・外部評価機関として始まってから、まる6年になろうとしています。東京センターが評価機関をされていた頃より携わっている調査員も多く、調査員が調査員を育てるような時代になってきました。ただ、評価機関としてはレベルアップしていないように感じ、評価機関の特色をもっと付けたいと考えています。
- ・本自治体のみが同一調査を実施しているため、他県との扱いに違いがあり、料金設定も難しい。平成24年度からは同一日がなくなる予定であるが、外部評価の方も2~3年に1回になるのでは、という情報も、都道府県毎に異なるので、対応に迫られる。当評価機関は、NPOらしく営利は求めないが、事務員経費は出せないし、他の評価機関(第三者評価機関含む)も同様に苦労しておられるところがあると思う。
- ・外部評価制度に関して、介護サービス情報公表との同一日調査を認容した段階からの評価の内容の改正は、外部評価の観点からは評価の後退を招いていると言わざるをえない。行政としては、情報公表制度の見直しの時期に入っている。評価機関=調査機関になっているケースが多いと思われるが、①情報公表制度のありかた、②外部評価の評価内容、評価結果の開示方法、③福祉サービスの第三者評価事業について、包括した意見表明を求めるべきだと考える。ユーザーにとって活用のしやすい、体系立った包括的な評価制度はどうしても必要である。そして、前述のような、改訂する際における内容の後退はあってはならないと思う。体系だった制度運営を当初から目指していればかかる事態はなかった、と悔やまれる。

- ・今回「調査員の適正に関するアンケートをお願いする」ということを依頼されたわけですが、当機関では外部評価終了後に事業所に同様のアンケートのお願いしています。事業所に2つのアンケートをお願いすることもさることながら、FAXの経費も負担していただくことになり負担をかけるのではと憂慮しています。当機関では、地域生活サポートセンターのサービス評価の質の向上に向けての様々な取り組みが、より良い制度の実現に繋がるように期待いたしており、2月末まで調査に入る調査員に、事業所にサポートセンターのアンケートもFAXしていただくようお願いしますが、アンケートは地域生活サポートセンターから、事業所に返信用の切手を添えて直接依頼していただければありがたいです。
- ・現在新規の地域密着型調査員養成研修を受講しているものから、実習に関して、訪問調査の流れなど実践的な学習を詳しく受けてから実習に望みたいとの希望がありました。
- ・地域密着型サービスのグループホームと小規模多機能事業所との評価項目を項目によっては分けることはできないのでしょうか？
- ・平成21年度より地域密着型サービスも「介護サービス情報の公表」が義務付けられたことにより「公表」と重複する項目などが整理され、外部評価の項目数が30項目から20項目に減った。そのため外部評価の項目から削除されている内容については書き込みや評価ができなくなっている。公表の調査が廃止になる場合には再度項目数を検討しなおしてみてもどうか。
- ・評価価格の下落があり、評価機関として運営が厳しい状態になる可能性があります。評価員・評価機関の地位やモチベーションが低下し、結果として評価調査員の質の低下、評価機関の存続が困難になります。
- ・県の方針として、新規養成研修を評価機関独自での実施を認めていないため、調査者数が不足で対応に苦慮。
- ・22年度から情報の公表の基本情報から情報を得るが、それは年一回の更新で外部調査の際には、古い情報もある。期間のズレは、どのように解消するか。
- ・家族アンケートで、(2)に問われている内容が4つに対し、回答は1つで答えにくいと思われ、改善を願う。
- ・平成21年度の制度改正に伴い（当県では22年度より施行）、評価結果の公表は「目標達成計画」作成後市町村への報告を行なった後に公表することとなっているが、事業所によっては提出の極端に遅いところがあり困っている。幾度と説明やお願いをするが評価機関としてどこまで支援すればよいか悩む。
- ・外部評価の頻度は、新設事業所は1年目、2年目（+3年目？）に行い、以後は2年間隔（すなわち5年目、7年目・・・）程度で良いと思われる。
- ・情報公表の調査がなくなるので、削られた質問事項の見直しを期待したい。評価調査員の質の向上のため、研修を希望する。

- ・平成 22 年 12 月より活動しています。初めてですので、皆で本等を読み、ケアマネの資格者等と話し合いながら進めています。どこの事業所も好意的に受入れてくださり、前向きに変えていこうという姿勢を感じます。教科書で勉強したものと、実際の事業所では違いがあり、いい所も悪いところもあると思いますが、さりげなく気づきを与えるような書き方は難しいものがあります。この点は研修が必要と思います。
- ・県や市町村の地域密着型サービス事業者の担当職員との綿密なコミュニケーションが必要（一度市町村担当部署にアンケート（意向）調査をした事がある）。評価機関を選定する県との信頼関係が必要である。
- ・多くの事業所が、運営推進会議に事業所から要請があれば外部評価機関・調査員がオブザーバーとして、参加できることが周知されていない。今後は、事業が向上出来ることを推進する支援者として運営推進会議に参加し、事業所が今以上に地域に対して、理解と協力を得ることへの支援を行いたい。
- ・公表との同一日調査（B タイプ）で、出来るだけ、重複調査というイメージを与えぬよう、心がけています。
- ・調査は、関連項目ごとに一緒に質問し話し合うようにしており、外部評価だけの正確な時間は掴めません。調査料も、同一日調査の場合 55,000 円、外部評価だけの場合は 75,000 円としています。なお、調査に当たっては、事業所ごとレベルの高いところはそれなりの、指摘が出来るよう、調査員のレベルを上げるよう育成努力を積み重ねています。
- ・サービス評価（自己評価・外部評価）を事業所のサービスの向上につなげるため、事業所、市町村等関係者の「評価」についての理解を深めることが重要である。また、本外部評価は国の制度として全国一律に実施しなければならないものであり、地域密着型サービス利用者やその家族はもとよりサービス利用希望者への本制度の理解促進と評価結果の活用については、国・都道府県の責務として分かりやすい広報の強化を期待したい。
- ・本会では、評価項目の災害対策について、災害を想定した実践的な訓練や地域の協力体制だけでなく、災害に備えた備品等の準備についても訪問調査時に評価調査員が備蓄の内容と保管場所を確認しているが、事業所によっては、備蓄が不十分であったり、保管場所が隣接の別建物であったりと事業所の認識不足が見受けられる。また、サービス評価ガイドブックには確認方法についての詳細がなく、評価機関によって、確認内容が異なる場合がある。事業所に災害対策の重要性の認識を促し適正な評価を行えるようガイドブックに明確な確認方法を記載する等、解釈の統一を図り、国及び都道府県等関係機関は、事業所へ災害対策の意識が高まるよう情報提供等、働きかけを行っていただきたい
- ・グループホーム・小規模多機能ホームの評価だけではなく、他事業所にも第三者評価として、任意で実施出来る体制を希望します。

- ・地域密着型サービスなので保険者（行政担当者）の意見を伺う機会として、運営推進会議出席を今後は外部評価を実施した事業所をお願いする予定である。近隣のグループホーム協議会（11事業所が参加）から、人権についての学習会の講師をお願いされたり、餅つき大会参加の声をかけてくださったりする事業所もあるが、1つの社会資源として日頃からの交流が今後の課題であると実感している。
- ・公表調査のご縁で外部評価委託を受けた事業所もあるが、そのほとんどの事業所が公表調査事業所に外部評価も委託しており、介護サービス情報の公表調査と外部評価の訪問調査の相違を理解していただけてない様子も伺える。外部評価機関の研鑽が求められていると思うが、先日の全国評価機関全国会議での宮嶋渡氏の講話を再度伺う機会があればと思う。
- ・当評価機関は8名の調査員のため、新規養成研修の実施をお願いしたい。認知症ケア実務経験者や介護支援専門員等の経験や資格を調査員要件として考えている。
- ・今回の調査に対して、回答を直接FAXにて提出するしくみとなっておりますが、補助事業であれば、料金受取人払いの封筒を使っての提出等により回答者に負担ができるだけかからない手法を取られたほうがよかったのではないかと考えます。
- ・また、調査結果については、HP等での公表にとどまらず、調査回答を行った団体へは、結果を示していただければ幸いです。
- ・地域密着型サービスの外部評価は、平成18年から始まって5年の歳月が流れグループホームや小規模多機能居宅介護事業所には浸透したものの、一般市民には全く知られていないのが実情です。
- ・外部評価があることを、各都道府県、市町村、様々なメディアで広報し、一般の方々に周知して欲しいと願います。
- ・これからグループホームや小規模多機能居宅介護事業所を利用する人、家族のための情報源として、また地域にどんな事業所があるのかを知り、一緒に支えていく応援団として、多くの方々に知って理解して欲しいと思います。”
- ・当該評価制度があまり堅苦しくない制度であり続ければ幸いと感じています。
- ・（仕組みをつくり込み過ぎて、人や時間及び費用などがかさんだり、仕組みが複雑で評価実務より間接的なものに経営資源を投下せざるを得なかったりするようなことにならないことを願います。）
- ・調査員の新規養成研修及びフォローアップ研修の計画的な実施。年度当初に、県外も含め研修計画が発表されると、それに沿った評価機関での計画的な研修が可能になり、より効果的と思われる。
- ・外部評価項目について（項目を見直すことが必要ではないでしょうか。）
- ・何年か毎に項目を見直していただきたい。

- ・平成 20 年 4 月以降、昨年の全国会議が開かれるまで、会議等情報交換の場がなかった。
- ・途中、評価項目の削減などの制度改正があったものの、十分な説明がなく、各県、各評価機関で対応してきた。
- ・公表制度との関連でも何の説明もなく、パンフレットやガイドブック 2009 に、同一日調査がうたわれており、事業者からの問い合わせへの対応に苦慮した。
- ・厚生労働省が、各県担当者を集める会議があるようだが、貴センターの位置づけと役割が、よく分らない。
- ・都道府県担当者の集まる機会に、同時に全国の評価機関を集めて、必要に応じて説明するなどの支援体制づくりが求められます。”
- ・介護保険制度が目まぐるしく変わり、移行期間や準備期間が不十分なまま対応に追われてしまったように思います。特に「介護サービス情報の公表制度」に否応なく巻き込まれて、「同一日」調査も県として対応が定まらないまま、「介護サービス情報の公表制度」の調査が終了するという現状に評価機関として対応が困難になりました。「外部評価制度」のすばらしさ、有益性を認めつつ、評価機関が撤退しなければならなくなり残念です。評価機関の質の確保も大事ですが、数の確保も必要なことではないかと思えます。
- ・利用者家族等アンケートについて検討する機会がありましたら、質問内容の見直しと、1つの設問には1つの質問ということをお願いできればと思います。
- ・本県は評価機関の選択が自由であるため、連続して調査しているところもある。また調査件数を増やすため、ダイレクトメールなどの競争意識が強くなる傾向がある。過当競争にならないよう指導が必要と思われる。
- ・今年度から調査機関となりましたので、質問 14 については無回答としました。新規養成研修については、県の予算計上がされてなく実施がありませんでした。
- ・認証を受けてから三年目になり、訪問調査も毎年事業所としてガイドラインを作成し、マンネリ化しないようにしていますが、事業所の中の利用者の個別援助計画書が活用されていない事が多く・・・GHの思い、意向がなかなか聞きだされていないのが現状で、もっと研修が必要かと思われます。
- ・外部評価がスタートして、評価員の質の向上並びに評価調査員としての資質（一般社会人としての常識：例えば時間に遅れる、他事業所の情報を漏らす等）に苦勞しています。また、当地域は広いため、調査員の確保に難しい面があります。
- ・事業所からの事前提出書類については、現在、外部評価の様式には「介護サービス情報の公表」制度の基本情報のリンク先を貼り付け、閲覧可能です。もし、基本情報に「運営規程・重要事項説明書」などが掲載されていれば、ウェブ上で閲覧でき、事前に事業所からの提出は必要なくなります。コピーをとるなどの業務負担軽減に繋がります。今、平成 24 年度に向け、国は「介護サービス情報の公表」制度の見直しを検討していますが、この際、基本情報の内容の充実を図る上

からも、上記のような書類を掲載するよう要望してはどうか。

- ・小規模多機能型居宅介護事業所および認知症対応型共同生活介護事業所については、指定基準及び道・外部評価実施要綱で、原則として年に1回は自己評価及び外部評価を実施するよう義務づけられていますが、実施していない事業所があります。サービスの質の改善、利用者及びその家族への情報提供を行うためには、全事業所が受審するよう行政主導で事業所への指導が求められます。
- ・地域密着型サービスが、平成21年度から介護サービス情報の公表制度の対象となったことに伴い、平成21年度から外部評価手数料を公表制度で必要とされる費用分の引き下げを行いました。平成24年度から公表制度の手数料収入が無くなることとなっているため、引き下げの理由が失われます。当方では限度額いっぱい以下まで引き下げを行っており、既に現行の手数料収入での事業運営が難しい状況となっているため、外部評価手数料の引き上げを検討しています。
- ・既にご承知のこととは思いますがWAMNETに掲載している情報について、公表制度は今後も事業を継続することになりそうですが、事業所のデータを別なサーバに移動して公表する予定があるため、現在WAMNETに掲載している外部評価結果に掲載しているリンクが切れてしまったものは全て作り直す必要があります。この作業に非常に大きな時間と労力が必要となるのではないかと考えています。
- ・グループホーム及び小規模多機能事業所は、年々増加し、今後も増加が予想される。その中で感じるのは事業所の取り組み姿勢等において格差が広がっている。その意味で外部評価の実施は事業者の気づきの点から重要であり、かつ必要であること。
- ・平成22年3月作成したサポートセンターの調査報告書に「質にこだわり、事業者自ら育ててきたサービス評価制度も、時の経過や重複感の制度導入の中で形骸化を招き、義務的な作業の1つとして捉えられ仕舞いがちな状況も生じている」と記述し、外部評価の形骸化を懸念しているが、先行の開設事業所と後発の開設事業所では異なり、両方の仕組みをしっかりと対応する必要のある事業所も見られること。
- ・「評価機関により質が異なる」「調査員の質がバラバラ」「評価調査員の当たり外れ」等も意見などが事業者から出され重要なことと認識する。これには多くの経験、調査員と調査機関との勉強・研修、制度に関する情報、更に業界における新たな視点の取り組み動向の学習などが必要であるが、調査機関として密度の高い調査員の質の向上の機会の確保の経費の捻出に苦慮しており、情報公表調査における訪問調査の廃止に伴い、外部評価の調査時間の延長と評価手数料の以前への復元の検討も必要でないか。「調査員の質の向上の必要」性は当然のことであるが、それに必要な費用的な担保をどのようにするかが大きな課題である。
- ・自己評価を見ると前年度と殆ど同じ内容を記述している事業所も一部に見られ、正に義務感からの受審で形骸化の一旦である。

- ・項目の選択方式でも良いから職員の自己評価認識や意識調査結果を評価機関に直接送付してもらい、その分析結果をチャート化して話題提供する方法。
- ・自己評価票に定量的な視点の組み込みも利用者サービスの質の確保の担保として導入することはいかがなものでしょうか。
- ・アウトカム評価をもっと重視することはできないでしょうか。サービス評価の質の確保として「提供体制」に係る構造評価やプロセス評価は現在の手法で実施していると思うが、「サービスそのもの」の評価はないので、アウトカム評価をもう少し活用することで事業者の対応の在り方に変化がでてくるのではないかな。ただし、事業者から意見は出るでしょうが。
- ・理念に、例えば「やさしい」とある場合の実践での事業所の「やさしい」とはの具体的な実践・対応の在り方や姿勢について。多分、「ガイド集をよく読めば、意見のとおり記述するようになっていく」というでしょうが。ガイド集に記述の例示
- ・小規模な調査機関の乱造、かつ仕組みの不安定性から調査機関の事業運営も定まらない。最近のいろんな報告書は調査機関が委縮するような内容が多い、調査機関の運営の安定性の確保と調査の質の確保の両輪のバランスの重要性に期待
- ・調査項目ごとに評価調査員による解釈の仕方が違うため、努力は行ってきたが、判断のブレがある。
- ・「介護サービス情報の公表」制度との関連で、地域密着型サービス外部評価についても毎年のように制度が変更となり、その対応に苦慮している。より安定的な制度運営が望まれる。
- ・グループホームと小規模多機能型居宅介護では目的等（共同生活、認知症に限らないなど）が異なるので、項目や考え方の指針等異なるべきだと考えております。検討をお願いします。
- ・外部評価の制度は一時期無くなるという噂がありましたが、これからも続く見通しでしょうか。その辺を知りたいです。
- ・外部評価全体を通しての項目の見直しが必要と思われます。昨年と同じ項目でしたので、事業所から提出していただいた自己評価は前年度と全く同じ内容のところが多かったです。進歩性を考えると段階に応じて一歩踏み込んだ内容を考えてみてはどうでしょうか。グループホームと小規模多機能型居宅介護の項目の見直しが必要と思われます。サービス内容が違うので項目を分けてみてはどうでしょうか。（地域との繋がり、食事、外出支援、看取り、居室等）
- ・審査委員会の委員は当調査機関始動時の委員です。前年度委員会を行ったところ、委員交代の申し出が数名からあり、新委員を検討している状況です。立場的に受けていただけなかったり、なかなか決まらない状況が本音です。
- ・当県では22年度の新規調査員研修が無かった。公表制度の改変等の事情もあり、やむを得なかったのかもしれないが、県主導で研修会が出来ないのならば、隣県

と協調してでも行うべきだった。資質のある調査員候補者がいるにも関わらず、新規研修が無かったため、調査員数を増やすことが出来ず、調査員の高齢化が解消出来なかった。調査員数を増やし、競争原理を図り、調査の質を高めたいと考えている。

- ・当県の場合 何軒かの評価機関が安売りチラシの様な価格中心の案内を配り、チラシにつられて事業者が価格を中心に選定する傾向が出ている。質の良い評価努力が損なわれる危険性が増大し、評価にたいする評価者のモチベーションが低下している。一般に経済界では原価を割って価格を設定すると不当な競争と公正取引では是正の勧告が出されるが、評価において何とか適正な価格を必要な評価時間より算出し公表して頂く訳には行かないでしょうか。評価労働の時間給を困難でしようが目安を示して頂けないでしょうか。
- ・毎年1月・2月・3月に外部評価が集中してしまいます。アンケート等の書類提出は時期をはずしていただければと思います。
- ・利用者家族等アンケートは全国で統一のフォーマットを使用しているが、当会独自の項目を使用したい。来年度は、現在の項目に独自項目を加えて実施することを検討している。
- ・来年度の外部評価項目が変更になるのであれば、早目に通知してほしい。
- ・情報公表と同一調査の場合に、両制度で個人情報の取り扱いが異なるので、整理してほしい。外部評価ではご家族から事前に同意をいただくが、情報公表はそういったことが無い。したがって、ご家族が外部評価において記録閲覧に「同意しない」場合にも、情報公表では書類を見せて頂くことも考えられるので、誤解を招く恐れがある。
- ・小規模多機能型とGHではサービス内容に違いがあるので、評価項目によっては内容を分ける必要があると思われる。
- ・2年に1回の緩和措置が、市町村によって基準があいまいだが、統一基準が必要ではないか。
- ・評価機関として、調査先で福祉に従事する人の待遇の問題や、硬直的な法規制に対する不満、要望を多々聞かされる。端的に云えば、調査の内容が利用者本位となっており、それを施設に指導・要請・強要しているが、国の施策が本当に利用者本位となっているかと云う点である。例えば、看護師の採用による医療連携加算などについては、役人の「看護師を置いたから、それで事故が起こっても役人の責任はない」と云うエクスキューズの為の法整備で、「利用者本位の法整備」ではないなど手厳しい指摘が多い。アンケートもぜひそういった声を拾い、反映してくれるものを期待するものである。
- ・外部評価では、書類調査や管理者面談に加えて、利用者観察の時間が必要だとかんがえます。利用者がどのような表情で生活しているかの観察を2時間くらい設けるような評価項目が必要です。

- ・外部評価未実施事業者への受審の促進：地域密着型事業者には、外部評価の受審が義務付けられているが、現状 20%強の事業者は受審していないため、何らかの受審促進策が望まれる。
- ・「自己評価&外部評価」の調査項目：現状、グループホームと小規模多機能型居宅介護の調査項目は同じであるが、提供しているサービス内容に違いがある以上、評価の正確性を期すためにも、それぞれ独立した調査項目の適用が期待される。
- ・「家族アンケート」の調査項目：2 項と同様の事由により、アンケート用紙はグループホーム用と小規模多機能型居宅介護用とは、それぞれ独立したアンケート用紙の適用が望まれる。
- ・介護サービス情報の公表制度が揺れ動いている状態の中で、今後どのように推移していくのか、また地域密着型サービス事業所における情報公表と外部評価の同時実施がどのくらい負担になっているのかを分析する必要があると思う。第三者評価のように任意ではなく、どちらも義務化されているため、経費の面から勘案しても非常に負担になっていると感じられる。現状を把握した上で、自らのサービスの質の向上に向けた外部評価制度に対する理解を事業所に浸透させてい必要があると感じられる。「義務」という形が、また、全国評価機関会議を定期的で開催し、外部評価制度に関する情報を伝える場を積極的に開催してほしい。ヒアリングの技法や評価項目の検討等の情報交換や資質向上に向けた周知事項の伝達等についても、より多くの声が生で届く場を多く開催してほしい。
- ・事業者、保険者、評価機関（評価調査者）合同の勉強会を開催するなど、サービス評価の目的や取り組みの視点について共通理解を図る場を設けることが必要と感じている。（※H23 年 3 月に開催予定）
- ・評価事業だけでは採算がとれない。一方で、事業者側は評価料金が高額だという認識を持たれており、ギャップを感じる。
- ・グループホームと小規模多機能居宅介護の自己評価項目を分けて欲しい。
例：居室、かかりつけ医、終末期、なじみの人や場の関係継続
- ・今後の事業としての将来性（介護サービス情報公表制度との関連として）情報の公表について、存続するために動いているため、外部評価も存続するための活動を積極的に行ってほしい。働きかけがなければ、外部評価廃止論も出てくることが予測されるため、想定すべきであると思われる。
- ・外部評価が、事業所のサービスの質の向上につながっているかどうかの検証
- ・利用者家族アンケートの見直し。特に（2）事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？について『健康状態の報告はあるが、職員の異動についての報告はない』という意見が多い。同じ質問項目で、2 種類の質問を行うことは好ましくないとします。
- ・評価の活用：一般の人がみて事業所の内容が分かりやすいような公開の工夫、ほしい情報が得られるような工夫がほしいと思います。